

СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИН ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

Л.М. Духновська, канд. екон. наук

Національний університет харчових технологій

Стратегічне управління підприємствами може бути набагато ефективнішим і результативнішим, якщо менеджери почнуть ураховувати інтереси різних зацікавлених сторін — суб'єктів внутрішнього та зовнішнього середовища, які переслідують певні інтереси, пов'язані з отриманням вигоди від взаємодії з підприємством, мають можливість впливати на його діяльність, та, які є об'єктом інтересу з боку самого підприємства.

Істотний внесок у розвиток теорії зацікавлених сторін зробили зарубіжні вчені Т. Дональдсон, М. Кларксон, Л. Престон, С. Сакс, Е. Фрімен та ін. Разом з тим, існуючі розробки щодо практичного застосування теорії стейкхолдерів у працях І. Гуркова, М. Петрова, К. Редченка, О. Хазова.

Для управління персоналом використовуються так звані системи HRM (*HumanResourceManagement*), що означає управління людським капіталом або

управління співробітниками. HRM-система — це автоматизована комплексна система управління персоналом. HRM-системи мають такі функції, як кадровий облік, штатний розклад, документообіг, облік робочого і невідпрацьованого часу, пенсійний і військовий облік, також дозволяє розраховувати зарплату, податкові виплати, надбавки та відрахування і т.д.

Системи управління відносинами з постачальниками, надалі SRM-системи (*Supplier Relationship Management*) — це системи для оптимізації закупівельної діяльності підприємства. SRM-системи дозволяють вирішувати такі основні завдання, як збирання, реєстрацію та аналіз потреб відділів підприємства в закупівлях матеріалів та послуг, планувати графік закупівель, та контролювати графік закупівель. Обирати оптимальні джерела поставок (проводити оцінку кваліфікації постачальників, тендери та аукціони). SRM-системи дозволяють укладати та контролювати виконання угод з постачальниками, організувати постачання всього підприємства і облік загальних витрат на постачання. Здійснювати тактичний і стратегічний аналіз відносин з постачальниками.

У результаті використання SRM-систем підприємства можуть отримати такі економічні ефекти та переваги, як зниження витрат на закупівлі шляхом об'єднання потреб своїх підрозділів, скоротити разові закупівлі та оптимізувати ціни в результаті тендерів та аукціонів, скоротити закупівельний цикл за рахунок автоматизації операцій, які виконуються постійно для взаємодії з постачальниками та покращити базу джерел поставок та підвищити якість постачання.

Системи управління взаємовідносинами з клієнтами, надалі CRM-системи (*Customer Relationship Management – CRM*) дозволяють збільшити ефективність обслуговування клієнтів. Системи управління взаємовідносинами з клієнтами надають вичерпну інформацію про клієнта шляхом зберігання даних про нього.

CRM-система — це клієнторієнтована стратегія, з одного боку, формування націнки «вище ринкової» за рахунок забезпечення індивідуального обслуговування кожного клієнта, а з іншого боку — орієнтації на довгострокові відносини, в тому числі і на шкоду короткостроковим економічним завданням.

На даний час CRM-системи спрямовані не стільки на пряму підтримку рішень щодо управління взаємовідносинами підприємств із клієнтами, скільки на збір та аналіз даних про клієнтів, управління контактами, автоматизацію рутинних операцій в сфері роботи з клієнтами. Як наслідок, сучасні CRM-системи не задовольняють існуючої потреби в комп'ютерній підтримці рішень щодо управління взаємовідносинами із клієнтами.

Розвиток комп'ютерної підтримки управління відносинами підприємств із клієнтами має здійснюватися шляхом створення системи підтримки прийняття рішень.

ЛІТЕРАТУРА

1. *Freeman R.E.* Strategic management: A stakeholder approach. — Boston: Pitman, 1984.
2. *Donaldson T., Preston L.E.* The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications // *Academy of Management Review*. — 1995. — № 20. — P. 65–91.
3. *Зуб А.Т.* Стратегический менеджмент: Теория и практика: Учебное пособие для вузов / А.Т. Зуб. — М.: Аспект Пресс, 2002. — 34 с.
4. *Потрашкова Л.В.* Влияние партнерских отношений на потенциал предприятия / Л.В. Потрашкова // *Механізм регулювання економіки*. — 2008. — № 4. — Том 1. — С. 188.